

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan deskriptif, analisis, interpretasi data dan pengolahan data statistik yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kepuasan Nasabah dengan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Harta Insan Karimah Cabang Bekasi.
2. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan erat antara variabel kepuasan nasabah dengan kepercayaan nasabah.
3. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi 0,1465 variasi kepuasan nasabah ditentukan oleh kepercayaan nasabah dan 0,8535 sisanya kemungkinan ditentukan oleh faktor lain.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, bahwa Kepuasan Nasabah mempengaruhi Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah Harta Insan Karimah Cabang Bekasi Dengan demikian implikasi yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian adalah:

1. Kepuasan Nasabah meningkatkan Kepercayaan Nasabah untuk menabung, karena dengan adanya kepuasan maka dapat mendorong

nasabah memiliki Kepercayaan yang tinggi untuk menabung di Bank Syariah Harta Insan Karimah.

2. Kepercayaan yang tinggi dari nasabah akan mendorong peningkatan jumlah transaksi, Kepercayaan ini sangat dipengaruhi oleh Kepuasan Nasabah maka untuk meningkatkan Kepercayaan nasabah perlu ditingkatkan Kepuasan Nasabahnya.
3. Bank Syariah Harta Insan Karimah Cabang Bekasi sebagai pihak perusahaan hendaknya mampu mempertahankan dan meningkatkan Kepercayaan nasabah untuk senantiasa bertransaksi di Bank Syariah Harta Insan Karimah Cabang Bekasi dengan meningkatkan Kepuasan Nasabah yang diberikan kepada nasabah, karena semakin baik Kepuasan Nasabah maka Kepercayaan Nasabah akan meningkat.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi di atas, maka peneliti menyampaikan saran-saran kepada Bank Syariah Harta Insan Karimah kantor Bekasi yaitu:

1. Untuk meningkatkan kepercayaan, maka bank harus meningkatkan kepuasan nasabah
2. Untuk meningkatkan kepercayaan sendiri yaitu dengan meningkatkan :
  - a. Kepedulian terhadap nasabah yang mencerminkan harapan dari nasabahnya

- b. Kredibilitas karyawan yang mencerminkan pengetahuan karyawan untuk mengetahui prosedur kerja dan penjelasan produk BPRS HIK Bekasi.

3. Untuk meningkatkan kepuasan terhadap nasabah maka pihak bank harus memperhatikan:

- a. Fasilitas fisik bank
- b. Lokasi bank yang strategi dan mudah terjangkau
- c. Transaksi harus cepat
- d. Tingkat bagi hasil memuaskan
- e. Keramahan
- f. Kesopanan
- g. Kemampuan komunikasi kepada nasabah
- h. Rasa aman
- i. ketenangan